

Техническая поддержка



Единая линия техподдержки –
Ситуационный центр Министерства
Цифрового развития РФ **8-800-301-34-14**



Единый почтовый ящик Министерства
Цифрового развития РФ
mcszo@digital.gov.ru



Портал технической поддержки
<https://espd.wifi.rt.ru>

Регламент технической поддержки при оказании услуг
<https://espd.wifi.rt.ru/docs/support-regulations.pdf>

Регламентом устанавливается порядок взаимодействия и время решения обращений Пользователя:

- при устранении неисправности, восстановлении функциональности Услуг
- для содействия в изменении настроек оборудования Пользователя, подключенного к ЕСПД
- на оказание информационной поддержки, консультаций по Услугам
- при проведении планово-профилактических работ на сети ЕСПД



Личный кабинет Пользователя
<https://espd.wifi.rt.ru/cabinet>

В ЛК реализована возможность проверить доступность интернет-ресурсов, оперативно оформить и контролировать статус исполнения следующих запросов:

- предоставление или ограничение доступа к интернет-ресурсам и информационным системам
- разблокировка программного обеспечения
- отключение контентной фильтрации
- написать обращение в ПАО «Ростелеком»

Сервисное сопровождение



Левава Мария Сергеевна
Сервис-менеджер проекта ЕСПД

Е-mail:
Maria.Levova@rt.ru
Мобильный телефон:
+7(991)-109-0175
Telegram-Чат по сервисной
поддержке:
https://t.me/+Ws_p1Z8YU3JhODY6

- основное контактное лицо для представителей Министерства образования
- контроль выполнения контрактных обязательств
- работа с претензиями Пользователей и Заказчика
- эскалация в случае нарушения сроков обработки обращений
- проведение регулярных опросов удовлетворенности Пользователей ЕСПД и мероприятий по повышению лояльности



Подробнее о проекте и технической поддержке для образовательных учреждений на сайте espd.wifi.rt.ru